

SME-50271387 Service Experience Designer

Ref: 50271387/0004

Arbeitsort: Köniz/Liebefeld, Ref.-Nr SME-50271387

Swisscom ist schweizweit präsent mit allen Dienstleistungen und Produkten für mobile, netzgebundene und IP-basierte Sprach- und Datenkommunikation. Das Vertrauen unserer Kunden ist das wichtigste Kapital und die Grundlage unseres Erfolgs. Deshalb suchen wir Mitarbeitende, die jeden Tag aufs Neue Kundenerlebnisse schaffen.

Swisscom strebt an, Service Champion zu werden. Swisscom Small & Medium Enterprises (SME) unterstützt diese Ambition und legt grossen Wert darauf, ausgezeichnete Leistungen für seine SME Kunden anzubieten. Das Team Service Experience Design will ein hervorragendes Serviceerlebnis bei den SME Kunden schaffen, sei es durch die Gestaltung von neuen Produkten wie auch durch die Verbesserung des bestehenden Portfolios. Zu unserer Verstärkung suchen wir eine/n Service Experience Designer.

Ihre Aufgaben

- Mitarbeit bei der Einführung neuer Produkte und bei der Verbesserung des bestehenden Service Portfolios mit dem Ziel: das Serviceerlebnis der Kunden ganzheitlich weiterzuentwickeln
- Erkennen und bestimmen der Erfolgsfaktoren der Businessinteraktionen mit den Kunden. Ableiten der Anforderungen an die entsprechenden Business Prozesse und an die entsprechenden Touch Points (Shops, Call Centers).
- Begleiten oder leiten der Konzeption und der Umsetzung der Erweiterungen von Business Prozessen mit dem Fokus auf ein ganzheitliches und positives Serviceerlebnis der Kunden
- Leitung von (Teil-) Projekten, mit Fokus auf die Gestaltung der Business Prozesse für neuen Kundenerlebnissen, resp. auf die Verbesserung von bestehenden Business Prozessen
- Als Service Spezialist/in die Kundenerwartungen verstehen und entsprechend berücksichtigen

Sie bieten

- Hochschulabschluss (ETH, Uni, FH) und gute betriebswirtschaftliche Kenntnisse
- Hohe Professionalität und den Anspruch, den Kunden mit first-class Service zu überraschen
- Erfahrung im Marketing oder Customer Care Umfeld
- Leistungsausweis in Prozessdesign, Business Process Reengineering und Managementberatung
- Kommunikationsstärke

Wir bieten

- Attraktives und professionelles Arbeitsumfeld in einem dynamischen Team
- Zeitgemässes Entlohnungssystem
- Gute Weiterbildungsmöglichkeiten
- Flexible Arbeitszeitmodelle

- Sowie weitere interessante Benefits

Zählen Sie eine hohe Kundenorientierung und vertiefte Kenntnisse im Process Engineering zu Ihren Stärken? Dann freuen wir uns auf Ihre vollständige Bewerbung (inkl. Zeugnisse und Diplome), direkt online unter www.swisscom.com/jobs mit Angabe der Referenznummer SME-50271387. Für Vorabklärungen steht Ihnen Frau Barbara Butscher unter der Nummer 0800 800 144 gerne zur Verfügung.